

@小伙伴们，國慶長假將至，廣州市消委會為您送上民宿挑選秘笈！

21-09-2022 廣州市消費者委員會

國慶長假將至，有出遊打算的小伙伴们想必已經開始做攻略、訂住宿了吧！維權君近期觀察到，許多旅遊平臺、商家陸續推出了種類繁多的住宿推介，其中包括人氣上一直居高不下的度假新選擇--民宿。

隨著旅遊消費的不斷升級，集住宿、體驗、玩樂於一體的民宿日益受到追捧，部分網紅民宿、特色民宿更成為當地的新地標。但隨著民宿消費的火爆，諸多問題也日益顯露出來，衛生差、服務不到位、現場與照片不符，想想都頭疼……

為能助力小伙伴们挑選到更舒適、更優質的民宿，廣州市消委會以一起民宿投訴案例為基礎，提煉出了一份實用的“民宿挑選秘笈”。現在就跟著維權君一起看看吧！

案例簡介

據消費者反映，其於 2022 年 5 月在某平臺上預訂民宿時，在平臺展示的照片中發現某溫泉別墅看起來豪華整潔，綜合評分也達到了 4.6 分。因消費者急於帶著一眾親友感受“豪華民宿”，於是在未進一步查看網友詳細評論的情況下，就以 1600 元的金額預訂了該民宿。萬萬沒想到的是，消費者帶親友實際入住後，全都傻了眼！所謂的溫泉別墅與其在平臺上的展示完全不符，衛生和硬體設施條件極差，房間到處都是灰塵污漬，廚房裡外都是油污以致於根本無法做飯燒烤，KTV 影像模糊且歌單老舊。

消費者認為商家存在嚴重的欺詐行為，要求更換到與平臺宣傳圖片一致的房間，但遭到商家拒絕，聯繫平臺也未解決問題，無奈之下只能勉強住下。事後，消費者在與商家協商仍然無果的情況下，向市消委會進行了投訴。經多次調解，最終由平臺賠償了消費者 600 元。

案例評析

根據《消費者權益保護法》第二十條規定，“經營者向消費者提供有關商品或者服務的質量、性能、用途、有效期限等資訊，應當真實、全面，不得作虛假或者引人誤解的宣傳。經營者對消費者就其提供的商品或者服務的品質和使用方法等問題提出的詢問，應當作出真實、明確的答覆”，本案中商家

將美化後或個別裝修豪華的別墅照片發到平臺上作為民宿的整體宣傳圖片，沒有真實、全面地告知民宿的情況，只是企圖通過“照片”吸引客源，侵犯了消費者的知情權。

另外，根據《電子商務法》第十七條規定，“電子商務經營者應當全面、真實、準確、及時地披露商品或者服務資訊，保障消費者的知情權和選擇權。電子商務經營者不得以虛構交易、編造使用者評價等方式進行虛假或者引人誤解的商業宣傳，欺騙、誤導消費者”，相關平臺對於商家提交的虛假圖片沒有履行審核的義務，任由商家發佈虛假圖片欺騙消費者，也是侵犯消費者知情權的一種表現。

民宿挑選秘笈

近年來，在國家相關政策的扶持下，民宿行業作為新興業態呈現蓬勃發展態勢。作為旅遊的衍生品，民宿行業不僅較好地滿足了人們對住宿服務的個性化、多樣化需求，而且憑藉高性價比、頗具特色的地方風情等特點，逐漸形成了一個蓬勃發展的新業態。

然而，選擇入住民宿的遊客就像開“盲盒”，有時能獲得一次超性價比的入住體驗，有時又會因為照片成“照騙”而被迫面對衛生、消防、隱私等一系列問題。近年來，各種與民宿相關的消費投訴也暴露出不少民宿服務問題。

為此，廣州市消委會提醒小伙伴们挑選民宿要注意：

1. 做好挑選攻略，多看圖文評論

市消委會通過有關《民宿行業服務現狀調查》瞭解到，通過平臺預訂民宿的消費者，對民宿的入住評價參差不齊。入住到符合心意的民宿時，消費者會給予很高的評分，並上傳美照；遇到“照騙”後，會針對髒亂差的衛生狀況、破舊的設備等進行拍照上傳，並將糟心體驗寫入評價欄。鑒於部分商家利用消費者對民宿周邊環境不熟悉的弱勢地位而特意美化宣傳圖片，建議消費者不要只根據平臺上商家過度修飾的美照來挑選民宿，還應著重參考以往消費者上傳的真實圖片和評論來避免“踩坑”。

2. 留意退改規則，事前做好溝通

有消費者反映，有關民宿的退改訂規則，要麼是找很久才能找到，要麼是找到了又因為格式條款層出不窮而根本看不懂。例如：“遇到強颱風也不能

取消”“取消預訂扣費 50%”。為此，市消委會建議小伙伴们選購民宿前：一是認真閱讀平臺的退訂規則，儘量選擇條款公平的民宿進行預訂；二是與商家提前進行充分溝通，確認退改訂民宿所需承擔的責任，並協商後續處理方式，儘可能降低事後出現糾紛的概率。

3.保留有關證據，依法進行維權

如果入住民宿時，您的合法權益受到了侵害，可以通過全國 12315 互聯網平臺（<https://www.12315.cn/>）或民宿所在地的 12345 市民熱線進行投訴；也可以向民宿所在地的相關行政監管部門進行投訴。

最後，廣州市消委會呼籲：

TO：廣大民宿經營者

切實提升守法誠信經營意識，自覺遵守市場規則，落實相關法律法規，以優質的服務、公道的價格贏得消費者認可，共同維護民宿新業態的可持續發展。

TO：相關網路平臺

加快完善有關審核機制，對經營者發佈的文字、圖片等資訊盡到審核義務，依法維護消費者的合法權益。
